



*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
"Ardito Desio"*

*P.zza Garibaldi, 7
33057 Palmanova (UD)*

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI



Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 20/06/2023
Modificata con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 30/01/2025

INDICE

PRESENTAZIONE.....	Pag. 3
SEZIONE I	
Carta dei diritti e dei servizi e presentazione dell’A.S.P. Ardito Desio.....	Pag. 4
1. La carta dei Diritti e dei Servizi e i Principi fondamentali.....	Pag. 4
2. Cenni storici.....	Pag. 5
3. Modello organizzativo e sistema delle responsabilità.....	Pag. 6
3.1 Costituzione della società in house providing PSG Servizi & Salute S.r.l.....	Pag. 7
4. Come orientarsi nella struttura - Layout distributivo dei locali.....	Pag. 8
SEZIONE II	
Gli strumenti di erogazione dei servizi istituzionali.....	Pag. 10
1. L’attività assistenziale.....	Pag. 10
2. La varietà delle prestazioni erogate.....	Pag. 10
2.1 Direzione sanitaria e assistenza medica.....	Pag. 10
2.2 Responsabile del Governo Assistenziale (RGA).....	Pag. 11
2.3 Assistenza infermieristica e fisioterapia.....	Pag. 11
2.4 Prestazioni assistenziali.....	Pag. 11
2.5 Animazione.....	Pag. 12
2.6 Servizi Amministrativi.....	Pag. 13
2.7 Prestazioni di valenza alberghiera.....	Pag. 13
2.7.1 Servizio di ristorazione e annessi.....	Pag. 13
2.7.2 Servizio di pulizia e sanificazione ambientale.....	Pag. 14
2.7.3 Servizio di lavanderia, guardaroba e stireria.....	Pag. 14
2.7.4 Servizio di parrucchiera e barbiere.....	Pag. 15
2.7.5 Servizio di gestione calore.....	Pag. 15
2.7.6 Servizio manutentivo.....	Pag. 15
2.7.7 Servizio religioso.....	Pag. 15
2.7.8 Servizi accessori.....	Pag. 15
3. La garanzia della qualità.....	Pag. 16
3.1 Adozione standard.....	Pag. 16
3.2 Valutazione della qualità dei servizi.....	Pag. 17
3.3 Rapporti con il bacino di utenza.....	Pag. 17
3.4 Rapporti con il volontariato.....	Pag. 17
3.5 Semplificazione delle procedure.....	Pag. 17
3.6 Privacy.....	Pag. 18
4. La partecipazione e la soddisfazione del cliente.....	Pag. 18
4.1 Gli ospiti.....	Pag. 18
4.2 Ruolo dei famigliari e Assemblea degli utenti.....	Pag. 18
5. La giornata tipo dell’Ospite.....	Pag. 18
6. Regole di vita comunitaria.....	Pag. 19
7. Regole per l’accesso di animali domestici.....	Pag. 19
SEZIONE III	
Le modalità di accoglienza e le rette di degenza.....	Pag. 21
1. Richiesta di accoglimento.....	Pag. 21
2. La lista di attesa.....	Pag. 22
3. Composizione della retta di degenza.....	Pag. 23
SEZIONE IV	
Altre informazioni utili.....	Pag. 24
1. Visite agli Ospiti.....	Pag. 24
2. Reclami e osservazioni.....	Pag. 24
3. Sito web istituzionale.....	Pag. 24
4. Orari di apertura dell’ufficio segreteria.....	Pag. 25
5. Recapiti di riferimento.....	Pag. 25

PRESENTAZIONE

La residenza protetta gestita dall'A.S.P. "Ardito Desio" di Palmanova si propone di garantire prestazioni assistenziali e sanitarie qualificate agli utenti che ospita, prevalentemente anziani non autosufficienti.

Di tali prestazioni e delle modalità della loro erogazione si dà conto nella presente "Carta dei diritti e dei servizi" adottata nell'intento di sviluppare un corretto e trasparente rapporto informativo con l'utente, con i familiari, con gli operatori e con le associazioni di volontariato.

L'obiettivo di questo opuscolo va oltre la pura e semplice elencazione delle prestazioni offerte dall'Azienda: esso si prefigge, infatti, di configurarsi come una vera e propria "Carta degli impegni" nei confronti dell'utente, che viene messo nelle condizioni di conoscere dettagliatamente i diritti/doveri di cui è titolare come cittadino.

Siamo, infatti, convinti che per garantire un servizio quanto più possibile soddisfacente ed efficiente sia fondamentale la collaborazione fra l'istituzione ed il cittadino utente. Quest'ultimo deve, pertanto, essere messo al corrente delle attività che l'istituzione svolge e del loro assetto organizzativo per divenire, in tale contesto, soggetto propositivo e compartecipe della vita dell'azienda.

E' quanto ci siamo prefissi di ottenere con questa pubblicazione che auspichiamo venga accolta come un segnale del nostro impegno.

SEZIONE I

Carta dei diritti e dei servizi e presentazione dell'A.S.P. Ardito Desio

1. La carta dei Diritti e dei Servizi e i Principi fondamentali

La presente Carta dei diritti e dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali previsti sia dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (c.d. Direttiva Cassese), sia dal Decreto del Presidente della Regione n. 0333/2008, in attuazione ai contenuti della Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328/2000:

Uguaglianza ed imparzialità

L'A.S.P. eroga i servizi a tutti gli utenti e promuove il loro benessere senza alcuna distinzione di età, sesso, lingua, religione, razza, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Si impegna a personalizzare gli interventi in relazione alle specifiche necessità della persona e secondo criteri di pari opportunità, obiettività e giustizia.

Territorialità

L'A.S.P. favorisce i legami ed i collegamenti con il contesto sociale di provenienza, incentivando gli ospiti a mantenere positivi rapporti e relazioni con amici e parenti.

Partecipazione e trasparenza

L'A.S.P. garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, riconoscendo agli utenti il diritto ad una corretta e tempestiva informazione e permettendo loro di accedere agli atti formali che li riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge vigente.

Ogni utente può produrre documenti, segnalare disservizi, formulare reclami, lamentele, osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità. Questi saranno esaminati secondo un iter predefinito e verrà dato riscontro in tempi certi.

Continuità

L'A.S.P. garantisce la continuità del servizio nelle 24 ore, attraverso adeguati livelli di assistenza indicati dalle direttive regionali. Si impegna, inoltre, ad attivare tutte le procedure idonee per ridurre al minimo disagi derivanti da interruzioni o disservizi, attivando tutte le risorse disponibili.

Efficienza, efficacia e qualità dei servizi

L'A.S.P. persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse al fine di ottenere efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi. Stabilisce i parametri di misurazione ed adotta gli opportuni strumenti di valutazione e di monitoraggio dei vari servizi erogati anche avvalendosi di segnalazioni pervenute da utenti ed operatori, nell'ottica della "customer satisfaction", adottando le conseguenti misure correttive.

Sussidiarietà e cooperazione

L'A.S.P può sviluppare forme di collaborazione con le organizzazioni di volontariato per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari ed integrative, volte a diversificare il tempo ai residenti e a rendere più soddisfacente la vita all'interno della struttura.

La Carta dei diritti e dei servizi si configura quale strumento capace di assicurare agli utenti un servizio migliore e agli operatori un percorso di crescita professionale.

2. Cenni storici

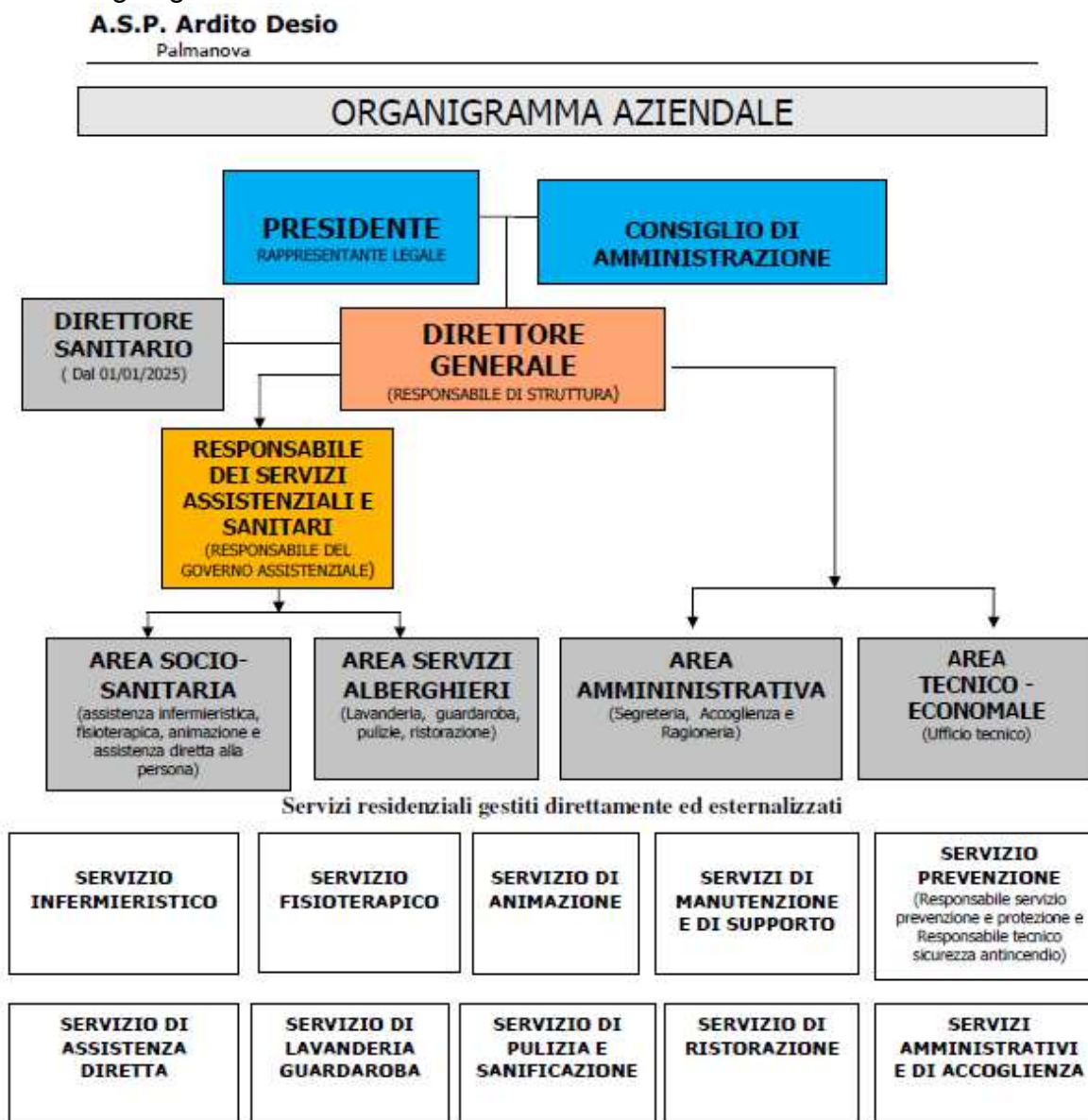
L'Azienda, le cui origini risalgono agli inizi del secolo XIX, fu costituita in opera Pia dopo l'unificazione del Regno d'Italia, ex legge 3 agosto 1862, n. 753; fu successivamente riconosciuta con la denominazione di "Casa di Riposo di Palmanova" – IPAB in forza degli artt. 1 della Legge 17 luglio 1890, n. 6972 e 2 del R.D. 5 febbraio 1891, n. 99. Con decreto dell'Assessore regionale per le relazioni internazionali, comunitarie e autonomie locali del 18 ottobre 2005, n. 10 è stata disposta la trasformazione dell'IPAB in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Ardito Desio".

In una pianta del sec. XVII, che si trova al Museo Correr di Venezia, è indicata l'esistenza, già allora, dell'edificio di Piazza Garibaldi e dell'antica chiesetta di San Francesco. Adibita a vari usi, tra i quali anche scuola elementare, dal 1926 la costruzione di Piazza Garibaldi, in parte di proprietà del Comune di Palmanova, è riconosciuta sede della Casa di Riposo di Palmanova. L'edificio storico, inserito nel contesto urbano ed a stretto e quotidiano contatto con la vita della comunità, è stato oggetto di recupero e di ristrutturazione durante la metà degli anni ottanta, finanziati con un contributo delle ex £. 1.000.000.000. = ai sensi della L. R. 44/1984.

Con il decreto dell'Assessore regionale del 18 ottobre 2005, n. 10 e in ottemperanza alle norme di riordino e di trasformazione delle vecchie istituzioni (II.PP.AA.BB) in A.S.P. (Aziende pubbliche di servizi alla persona) si è intrapreso un significativo percorso di coinvolgimento degli altri attori dei servizi sociali e sanitari del territorio, promuovendo il benessere della comunità locale, in particolare dei Comuni di Palmanova, Bagnaria Arsa, Bicinico, Chiopris Viscone, Gonars, Santa Maria La Longa, Trivignano Udinese e Visco, inserendosi questa Azienda a tutti gli effetti nel sistema integrato di interventi e servizi sociali territoriali, partecipando alla programmazione in ambito locale e adottando le più idonee forme di cooperazione e di collaborazione secondo le modalità previste dalla normativa regionale.

3. Modello organizzativo e sistema delle responsabilità

Il modello organizzativo ed il sistema delle responsabilità sono rappresentati attraverso il seguente organigramma funzionale:



Il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione, organi di governo dell'A.S.P., vengono nominati con Decreto del Sindaco del Comune di Palmanova anche su indicazione dei Comuni di riferimento secondo le disposizioni statutarie in vigore.

Le specifiche competenze e i ruoli organizzativi del personale, sono assegnati con apposite determinazioni del Direttore, nel rispetto delle normative della riqualificazione ed accreditamento delle strutture residenziali per anziani e delle normative di legge.

In particolare:

Area socio-sanitaria:

Garantisce, in base alle disposizioni vigenti (ex multis D.P.Reg. n. 0108/Pres. del 18/08/2022 che modifica il Regolamento emanato con D.P.Reg. 13/07/2015 e ss.mm.ii in materia di riclassificazione delle strutture e D.P.Reg. n. 0107/Pres. del 18.08.2022 in materia di accreditamento istituzionale) ed ai parametri di servizio, i servizi infermieristici e di assistenza diretta della persona attraverso l'attività ordinaria di servizio agli ospiti della Struttura, sotto la responsabilità diretta del Coordinatore Socio – sanitario/Responsabile

della governance. A questo afferiscono direttamente i Fisioterapisti, gli/le infermieri/e, gli animatori/operatori di assistenza (OSS e OSA) ed il personale dei Servizi generali.

Allo stesso sono affidate le competenze riguardanti i tirocinanti, i volontari e gli stagisti che frequentano l'Ente e il loro affiancamento da parte del personale in Servizio.

Al coordinatore fanno riferimento, in prima istanza, i Servizi generali di supporto (Manutenzione e logistica; Guardaroba e Lavanderia; Barberia e Parrucchiera, etc....) e gli operatori interessati, gli eventuali specialisti quali podologo, fisioterapista e altre figure professionali di ausilio (animatrice) alle attività della struttura.

Area dei Servizi generali e amministrativi:

Supporta la Direzione e l'area socio-sanitaria con l'obiettivo di fornire tutte le risorse tecniche, umane e gestionali necessarie al miglior funzionamento.

Svolge le attività di programmazione e di gestione delle risorse sia umane che tecnologiche, in particolare relativamente all'attività di organizzazione, ai sistemi informativi, alla gestione amministrativa e del personale, alla formazione e ai servizi generali.

La programmazione delle risorse umane da impiegare presso la residenza protetta gestita dall'ASP viene fatta coerentemente con gli obiettivi e le linee definite dal C.d.A. e dalla relazione annuale al bilancio.

Il modello organizzativo attuato già da precedenti C.d.A. è quello della parziale esternalizzazione dei servizi.

Ciò è dovuto principalmente all'incertezza in merito alla copertura dei posti letto.

Quanto sopra ha indotto l'Ente ad avvalersi parzialmente della esternalizzazione dei servizi e ad adottare modalità organizzative più elastiche e calibrabili sulla base dei posti letto effettivamente ricoperti, fatta eccezione per il personale amministrativo e, in parte, del personale infermieristico, fisioterapico, di animazione e degli operatori socio assistenziali.

3.1 Costituzione della società in house providing PSG Servizi & Salute S.r.l.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'A.S.P. n. 32 del 16 dicembre 2023 è stato disposto di costituire, unitamente all'A.S.P. "Giovanni Chiabà" di San Giorgio di Nogaro, la società in house providing denominata "PSG Servizi & Salute S.r.l." finalizzata alla gestione del servizio di assistenza, del servizio di pulizie e sanificazione ambientale presso le residenze protette gestite dalle due A.S.P.

In data 8 maggio 2024 si è addivenuti alla formale costituzione della società in house su menzionata, avente sede legale a Palmanova in Contrada Savorgnan n. 11/A e affidando successivamente alla medesima, con deliberazione n. 19 del 30 settembre 2024, i sottoindicati strategici servizi a far tempo dal 01/10/2024:

- assistenza ausiliaria;
- assistenza infermieristica;
- attività collaterali di assistenza e cura della persona (barbiere, parrucchiere e pedicure);
- animazione;
- servizio di guardaroba;
- servizio di pulizia, disinfezione e sanificazione ambientale;
- eventuale estensione ad altri servizi (ad es. manutenzione del patrimonio immobiliare, servizio di assistenza domiciliare, servizi di progettazione, servizi di formazione, ecc.).

4. Come orientarsi nella struttura - Layout distributivo dei locali

La sede, collocata al centro della città, si affaccia su un'area adibita a giardino pubblico. La residenza protetta è strutturalmente suddivisa come di seguito illustrato e subirà nel prossimo futuro modifiche nella distribuzione dei locali, comprendenti lo spostamento degli uffici amministrativi e della lavanderia in edifici esterni adiacenti:

- A. Corpo centrale costituente il nucleo principale della residenza, nel quale sono raggruppati i servizi generali e gli alloggiamenti prevalentemente degli Ospiti non autosufficienti, suddivisibile a sua volta in tre aree denominate in base alla via/piazza sulla quale si affacciano:
- Ala Cairoli composta da:
 - Piano semi interrato: lavanderia – sala parrucchiera – sala mortuaria – altri locali adibiti a magazzino/officina
 - Piano terra: uffici amministrativi, ufficio del R.G.A. e della Direzione Sanitaria
 - Piano primo: infermeria e camere di degenza con n. 5 posti letto per ospiti autosufficienti.
 - Ala Savorgnan composta da:
 - Piano terra: sala da pranzo e cucina
 - Piano primo: camere di degenza con n 16 posti letto
 - Piano secondo: camere di degenza con n. 11 posti letto
 - Ala Garibaldi composta da:
 - Piano terra: animazione, fisioterapia e sala ristoro
 - Piano primo: camere di degenza con n 22 posti letto
 - Piano secondo: camere di degenza con n. 21 posti letto
 - Mansarda: camere di degenza con n. 4 posti letto per ospiti autosufficienti

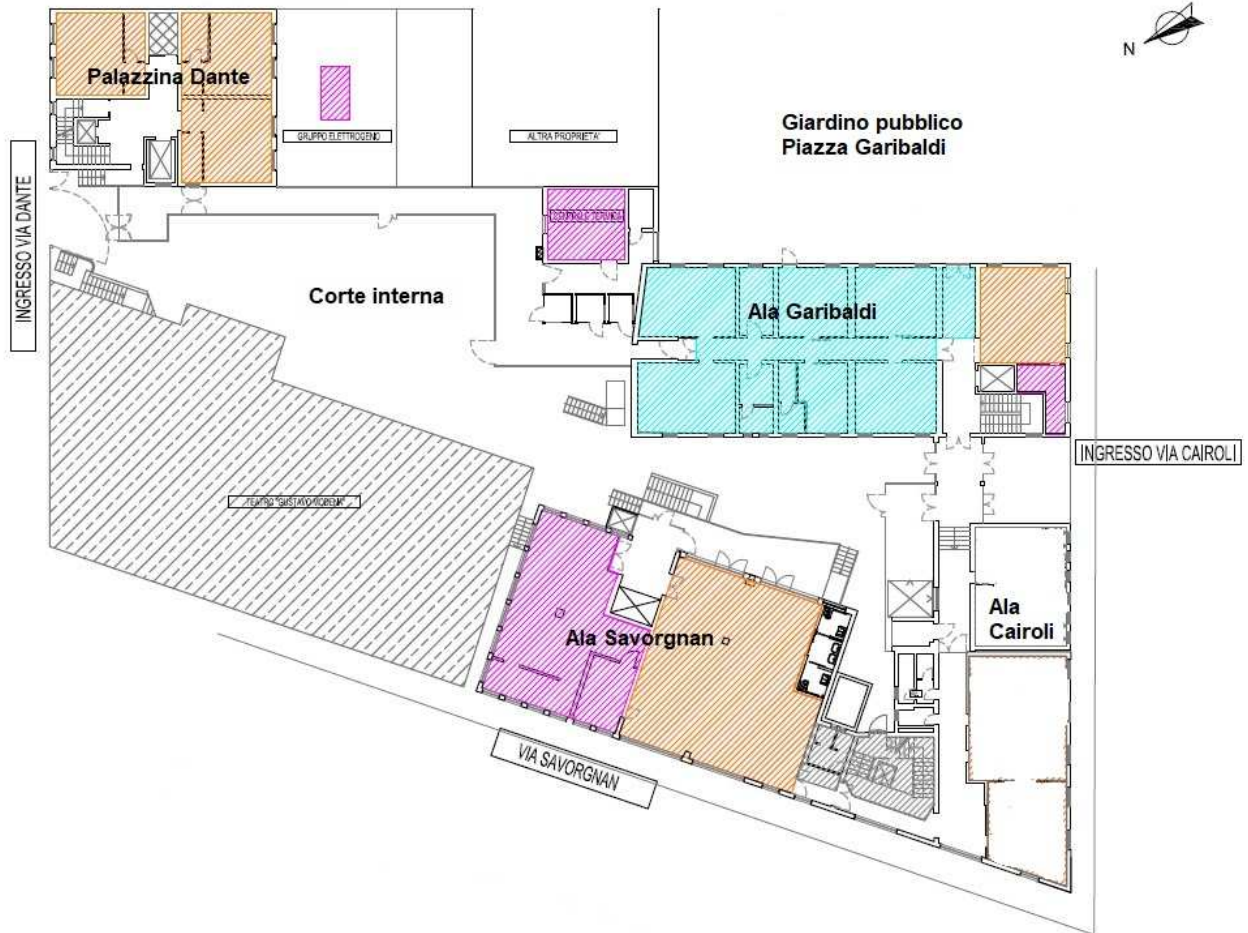
L'accesso al corpo centrale avviene transitando in prossimità della via Cairoli, nella quale si trova l'ingresso alla residenza protetta ove si accede agli uffici del R.G.A. e della Direzione Sanitaria.

Anche gli uffici amministrativi sono situati presso il piano terra del corpo centrale, ove l'Ufficio segreteria fornisce al potenziale utente tutte le informazioni necessarie all'accogliimento degli ospiti.

- B. Palazzina Dante posta a ridosso del corpo centrale dedicata agli Ospiti non autosufficienti e composta da:
- Piano primo: camere di degenza con n 6 posti letto
 - Piano secondo: camere di degenza con n 9 posti letto
 - Piano terzo: camere di degenza con n. 9 posti letto
- C. Palazzina Savorgnan allocata dietro al corpo centrale nella quale trovano ospitalità le persone autosufficienti in grado di utilizzare anche i servizi a disposizione nei locali della sede centrale. Risulta composta da:
- Piano terra: sala pranzo con cucina e soggiorno, cortile interno, mensa per indigenti;
 - Piano primo: camere di degenza con n 8 posti letto;
 - Piano secondo: camere di degenza con n 6 posti letto.

L'accesso alla palazzina destinata agli utenti autosufficienti che, tra l'altro, ospita al piano terra la sede delle società in house PSG Servizi & Salute S.r.l., avviene transitando lungo la contrada Savorgnan.

Per agevolare l'orientamento degli utenti e dei visitatori si rappresenta la pianta planimetrica del Corpo centrale e della Palazzina Dante:



SEZIONE II

Gli strumenti di erogazione dei servizi istituzionali

1. L'attività assistenziale

La struttura gestita dall'ASP "Ardito Desio" di Palmanova nella sede istituzionale si configura quale "residenza protetta", in quanto è rivolta prevalentemente all'ospitalità di anziani per la quasi totalità non autosufficienti è in grado di fornire prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo, oltre a quelle di tipo alberghiero e di socializzazione-animazione.

Lo svolgimento dell'attività assistenziale e sanitaria agli ospiti accolti nella struttura della sede istituzionale è organizzata in nuclei con una capacità ricettiva complessiva di 117 Ospiti, dei quali n. 94 non autosufficienti (profili di bisogno A - B – B comp. – C) e n. 23 autosufficienti (profilo di bisogno E), secondo la seguente suddivisione:

- n. 83 posti letto in nuclei di tipologia N 3
- n. 11 posti letto in nuclei di tipologia N 2
- n. 23 posti letto in nuclei di tipologia N 1

Gli ospiti trovano sistemazione in camere a più letti, in relazione alle condizioni psicofisiche ed alla disponibilità delle stanze.

Ogni camera, opportunamente arredata, è dotata di idonea attrezzatura per offrire il senso della più totale sicurezza: letti elettrici ad altezza variabile, con asta solleva – malati e sponde laterali di protezione, testata luminosa, cuscini e coperte ignifughe, telefono, tv, cordicelle di chiamata del personale di piano, rilevatori di fumo, lampada ad accensione automatica in caso di interruzione della corrente di rete, riscaldamento e raffrescamento, acqua sanitaria calda e fredda.

La "Residenza protetta" funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

2. La varietà delle prestazioni erogate

2.1. Direzione sanitaria e assistenza medica

Il Direttore Sanitario, introdotto quale figura obbligatoria dall'art. 12 del Regolamento emanato con decreto del Presidente della Regione n. 0108/Pres di data 18/08/2022, assume la responsabilità e il compito di curare ogni aspetto igienico-organizzativo in ambito sanitario e svolge attività di indirizzo, gestione e vigilanza finalizzata al governo del sistema igienico sanitario e di tutela della salute e igiene pubblica seguendo le prescrizioni normative, regolamentari e di indirizzo in materia.

L'assistenza medica è fornita dai Medici di Medicina Generale (MMG) operanti nel Comune di Palmanova o nei comuni limitrofi, liberamente scelti dagli ospiti, o da medici specialisti. Essi assicurano il complesso di prestazioni previsto dalla convenzione con il

SSN e garantiscono visite giornaliere e/o periodiche agli ospiti.

La struttura protetta mette gratuitamente a disposizione dei MMG i propri ambulatori.

I MMG verranno coinvolti dal Direttore Sanitario nei piani e nei programmi adottati per il miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure.

2.2. Responsabile del Governo Assistenziale (RGA)

Il Responsabile del Governo Assistenziale o Responsabile della Governance (RGA) ha il compito di garantire il raggiungimento degli obiettivi di assistenza infermieristica e di assistenza di base alla persona attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali, lo sviluppo e il miglioramento della qualità assistenziale.

E' altresì responsabile dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci secondo le leggi e le convenzioni vigenti.

2.3. Assistenza infermieristica e fisioterapica

Le prestazioni infermieristiche sono garantite dalla figura di infermiere in possesso del titolo accademico o equipollente regolarmente iscritto all'ordine delle professioni infermieristiche, mentre quelle di riabilitazione sono garantite da idonee professionalità in possesso del titolo accademico di fisioterapista.

Gli infermieri, presenti in numero superiore rispetto agli standards previsti dalla Regione, hanno un ruolo importante nell'organizzazione e nell'erogazione dell'assistenza, collocandosi in una dimensione multiprofessionale con il R.G.A. e con l'organizzazione socio-assistenziale. Hanno la responsabilità dei nuclei e svolgono attività prettamente sanitaria volta alla sorveglianza, al controllo e al monitoraggio delle condizioni degli ospiti, nonché alla gestione e corretta applicazione delle prescrizioni mediche. Sono coadiuvati nella loro attività dagli operatori di assistenza in sintonia con le indicazioni di lavoro in equipe multidisciplinare, collaborando con i medici quando presenti in struttura.

La residenza protetta si avvale anche di idoneo personale fisioterapico, abilitato in termini di legge. Le varie terapie riabilitative sono indicate dai medici dell'Azienda Sanitaria o dal medico specialista fisiatra e si svolgono nell'apposita palestra, al letto dell'ospite o negli spazi comuni, in collaborazione, quando la complessità del caso lo richiede, con il personale infermieristico.

Con convenzioni annuali tra l'ASP e l'Azienda Sanitaria vengono stabiliti gli standard qualitativi di assistenza infermieristica e riabilitativa riconosciuti agli effetti del rimborso della spesa sanitaria.

2.4. Prestazioni assistenziali

Qualificato personale si occupa delle attività di assistenza diretta all'Ospite e al suo ambiente di vita, nonché delle attività socio-assistenziali indispensabili soprattutto per persone non autosufficienti di livello elevato o allettate che necessitano di assistenza nell'espletamento degli atti di vita quotidiana che non sono più in grado di svolgere in autonomia. Il personale si occupa inoltre di tutte quelle attività intermedie tra le sanitarie e le assistenziali, configurabili come complementari di quelle infermieristiche. Gli operatori addetti all'assistenza alla persona sono appositamente preparati alle mansioni

assistenziali e sono in possesso della qualifica di O.S.S. (operatore socio sanitario). Per queste attività la residenza protetta si attiene agli standard di servizio prescritti dalle disposizioni regionali in materia.

L'attività del personale di assistenza è tesa ad assicurare prioritariamente il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti nell'ottica di garantire il benessere psicofisico ed il mantenimento dell'autonomia il più a lungo possibile, seguendo le pianificazioni e le indicazioni riportate nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) condiviso con l'utente.

Eventuali mutamenti delle condizioni psico-fisiche dell'ospite possono comportare il trasferimento nel nucleo ritenuto più idoneo, seguendo le direttive della Regione atte a regolamentare l'omogeneità dei nuclei sulla base della classificazione degli ospiti che emerge dalla valutazione multidimensionale e multi professionale Val.Graf.

Nei casi di accertata impossibilità ad una adeguata assistenza compatibile con le risorse organizzative e tecnologiche dell'Azienda, si procede invece al ricovero in altre strutture sanitarie compatibili o alla dimissione.

2.5. Animazione

La struttura residenziale garantisce attività quotidiane di animazione attraverso personale appositamente dedicato che organizza e gestisce iniziative e attività ricreative e ludiche (ad es. giochi da tavolo e di società, lavori manuali e figurativi, preparazione dolci, proiezione di film e documentari, spettacoli e musica), culturali (letture, visite guidate ed ascolto musica) e di incontro.

Il servizio di animazione viene svolto sia presso sale collettive multiuso, sia presso i singoli nuclei di degenza. Le attività sono tese a rafforzare la terapia occupazionale, stimolando la creatività e l'approccio comunicativo della convivenza tendendo a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza ed a instaurare un clima di rapporti interpersonali improntati sulla vita di gruppo, sull'attenzione, sull'amicizia, nonché ad intensificare i rapporti dell'utenza con il mondo esterno.

Questa attività viene svolta da almeno due figure adibite all'animazione. L'ospite è comunque libero di organizzare la propria giornata nel modo che riterrà più opportuno, occupando il tempo trascorso nella Residenza in eventuali attività fisiche, culturali, ricreative ed occupazionali, spontaneamente scelte.

Vengono altresì promosse idonee iniziative volte a favorire lo sviluppo delle suddette attività, coinvolgendo anche le famiglie e le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo ogni possibile forma di partecipazione e di integrazione con le realtà esterne.

L'ospite potrà frequentare liberamente in qualsiasi ora del giorno gli ambienti della residenza protetta messi a disposizione (sale di soggiorno, locali per le attività occupazionali, corte interna, ecc.) ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (libri, riviste, televisione, radio, giochi di carte, etc.).

Ricorrenze ed attività ricreative

Feste di compleanno: la struttura protetta organizza una festa a cadenza mensile per festeggiare gli Ospiti per i quali, in tale periodo, ricorre la data di nascita. Nell'occasione vengono invitate anche le famiglie per partecipare al rinfresco e ai festeggiamenti, durante i quali gli Ospiti vengono coinvolti con musica e animazione.

Gite: nel quadro delle iniziative volte all'inserimento dell'ospite nel contesto sociale esterno, vengono promosse e organizzate gite in località dell'hinterland regionale facilmente raggiungibili, coinvolgendo in tali iniziative anche gli ospiti non autosufficienti in grado di percepire l'iniziativa. Il trasporto avviene con veicoli attrezzati e assicurati di cui la residenza protetta dispone.

E' costante tradizione orientare la scelta sulle località di Barbana e di Castelmonte, mentre altre gite annuali hanno come meta località suggerite, volta per volta, anche dagli stessi Ospiti.

Feste a tema: durante l'anno vengono organizzate feste "a tema" (Carnevale, Pasqua, Natale, Epifania, Ognissanti, ecc.) offrendo un menù particolare, adatto alla ricorrenza e coinvolgendo gli Ospiti con canti, spettacoli teatrali ed altro, anche con la partecipazione dei bambini delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie locali.

Vengono, inoltre, promossi gemellaggi con le altre strutture socio sanitarie ed educative del territorio.

Giornata dell'Ospite: è stata istituita la giornata dell'Ospite, che si tiene con periodicità annuale nei mesi di maggio/giugno, durante la quale, unitamente ai familiari ed alle autorità locali, vengono proposti spettacoli, recite e musica dal vivo.

2.6. Servizi Amministrativi

Presso gli uffici della struttura operano alcune figure impiegate che si occupano anche di concretizzare l'iter amministrativo di accoglienza dei nuovi ospiti della residenza protetta

2.7. Prestazioni di valenza alberghiera

L'Azienda assicura il funzionamento permanente della "residenza protetta" anche attraverso l'erogazione dei seguenti servizi di natura prevalentemente alberghiera:

- servizio di ristorazione e annessi, lavaggio centralizzato stoviglie, ecc.;
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- servizio di lavanderia, guardaroba e stireria;
- servizio di parrucchiere e barbiere;
- servizio di gestione calore;
- servizio manutentivo;
- servizio religioso;
- servizi accessori (deposito denaro, trasporto per visite specialistiche, ecc.).

Tali servizi vengono gestiti direttamente utilizzando personale dipendente e/o mediante l'affidamento in appalto a ditte esterne, l'affidamento alla società in house dell'A.S.P. o mediante idonei convenzionamenti.

2.7.1. Servizio di ristorazione e annessi

I pasti sono preparati direttamente presso la cucina centralizzata della sede a cura di una ditta esterna affidataria del servizio. Vengono forniti menù diversificati e bilanciati, su indicazione di specialisti dietologi dell'Azienda sanitaria, in relazione alle diverse necessità

legate al mantenimento della salute e alla prevenzione delle malattie degenerative (secondo il protocollo in essere con l'Azienda sanitaria).

Su prescrizione medica, gli addetti alla cucina preparano e somministrano diete personalizzate che tengono conto delle specifiche patologie degli ospiti e della compatibilità con le problematiche di masticazione e deglutizione.

Gli ospiti in nutrizione artificiale enterale seguono programmi dietetici specifici.

I pasti vengono serviti presso la sala da pranzo dell'A.S.P. e nei singoli nuclei nel caso di ospiti impossibilitati a recarsi in sala ristorante, nei seguenti orari:

COLAZIONE:

- Presso i nuclei dalle ore 07.30 alle 08.30.
- Presso la sala da pranzo dalle ore 08.00 alle 09.00.

MERENDA DI META' MATTINA

PRANZO:

- Presso i nuclei dalle ore 11.30 alle 12.30.
- Presso la sala da pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00.

MERENDA POMERIDIANA: dalle 15.30 alle 16.00

CENA:

Presso i nuclei dalle ore 18:00 alle 19:00.

Presso la sala da pranzo dalle ore 18.00 alle 19.00.

Del menù giornaliero viene data preventiva informazione mediante affissione nell'apposita bacheca, lo stesso consente diverse possibilità di scelta ed è monitorato per la qualità delle pietanze.

L'azienda, nel quadro della fattiva collaborazione con i diversi attori della rete dei servizi sociali e a conferma della qualità del servizio, può fornire, tramite la ditta appaltatrice, la ristorazione ad altri soggetti come scuole del circondario, comuni limitrofi nell'ambito dell'assistenza domiciliare e altre strutture per sopperire a necessità transitorie delle stesse.

Il controllo del servizio viene garantito a cura del Direttore Generale, del Responsabile della Governance e del Direttore dell'Esecuzione dell'appalto se diverso dai soggetti precedenti.

2.7.2. Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

La pulizia dei locali e degli ambienti comuni, degli armadietti, letti e comodini viene effettuata a cura di idoneo personale appartenente alla società in house PSG Servizi & Salute S.r.l. L'A.S.P. adotta le idonee verifiche sulla qualità del servizio erogato.

2.7.3. Servizio di lavanderia, guardaroba e stireria

La struttura mette a disposizione dell'Ospite un servizio di guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria, che cura i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto.

Un adeguato numero di operatori, nonché l'affidamento in appalto di parte del servizio garantisce l'operatività e la continuità dello stesso.

Non viene richiesto alcun particolare tipo di vestiario o di biancheria personale e ciascun Ospite potrà pertanto indossare i capi personali di suo gradimento, in conformità al comune decoro.

Per facilitare la scelta di un corredo il più possibile adatto, l'A.S.P. fornisce un elenco di indumenti con l'indicazione delle caratteristiche e dei quantitativi suggeriti per ogni capo di abbigliamento; tale elenco è reperibile nel sito internet istituzionale www.asparditodesio.it nella sezione "modulistica" o, in alternativa, può essere richiesto presso l'ufficio segreteria. Viene in ogni caso sconsigliato l'uso di indumenti in tessuti delicati o che comportino procedure di lavaggio e di pulitura particolarmente accurati, la struttura, infatti, non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi trattati dal servizio di lavanderia e guardaroba.

Al fine di evitare lo smarrimento e lo scambio dei capi personali, tutti gli indumenti sono marcati a cura dell'Azienda mediante etichettatura identificativa.

Il personale addetto riceve il vestiario pulito pronto per l'etichettatura, ne prepara l'inventario ed è a disposizione dei familiari e/o Ospiti per tutte le informazioni riguardanti il lavaggio e la riconsegna.

I famigliari o le persone di riferimento sono invitati a curare il necessario reintegro degli indumenti, come pure a provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili. Per gli ospiti privi di proprio idoneo abbigliamento o biancheria intima, la struttura, nei limiti delle proprie disponibilità, fornirà l'occorrente, fermo restando che quanto dato in uso rimane sempre di proprietà dell'A.S.P.

2.7.4. Servizio di parrucchiera e barbiere

La struttura assicura con periodicità mensile le prestazioni agli Ospiti, che possono fruire di una apposita sala modernamente attrezzata. La stessa attività viene espletata anche tramite un servizio itinerante nelle stanze di degenza nei casi di intrasportabilità degli Ospiti. L'ospite ha facoltà di richiedere prestazioni supplementari con spesa a proprio carico.

2.7.5. Servizio gestione calore

L'A.S.P. provvede ad affidare a ditte specializzate del settore i servizi necessari per il funzionamento della struttura inerenti la gestione calore e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici di riscaldamento e raffrescamento dei locali della residenza protetta.

2.7.6. Servizio manutentivo

Presso la struttura è disponibile un addetto per le piccole attività di manutenzione ordinaria dei cespiti mobili/immobili e dell'impiantistica (elettrica, idrica, ecc.). Gli interventi manutentivi di maggiore entità vengono effettuati da ditte specializzate appositamente individuate.

2.7.7. Servizio religioso

Ciascun Ospite è libero di professare la propria fede religiosa e di esercitare le relative pratiche. I ministri di culto hanno pertanto libero accesso all'A.S.P., con i soli obblighi degli altri visitatori.

Per gli Ospiti di religione cattolica è prevista la celebrazione della Santa Messa con cadenza mensile e in occasione delle festività della Pasqua e del Natale.

2.7.8. Servizi accessori

Servizio di deposito denaro

L'Azienda offre agli ospiti la possibilità di depositare denaro presso l'ufficio segreteria. Dei depositi e dei prelievi verranno rilasciate apposite ricevute dal personale incaricato.

Il servizio viene svolto negli orari resi noti mediante appositi avvisi esposti al pubblico. Per ogni ospite potranno essere accolte richieste di deposito fino ad un saldo massimo della giacenza non superiore all'importo di € 500,00. Le giacenze sono infruttifere. L'A.S.P. non risponde di eventuali furti e/o smarrimenti di denaro non consegnato al predetto ufficio.

In caso di decesso dell'Ospite le somme depositate saranno consegnate ai soggetti che risultavano averle depositate o agli eredi legittimi. Eventuali effetti e/o valori non reclamati in caso di dimissione o decesso dell'ospite sono regolati dal disposto di cui alla Legge 31.10.1942, n. 1423 e dall'art. 1789 del Codice Civile.

Distributori automatici di bevande

L'Azienda dispone di alcuni distributori automatici per la somministrazione a pagamento di bevande calde o fredde (caffè, tè, ecc.) e altri generi di conforto, collocati in spazi appositi per favorire la socializzazione tra gli ospiti o momenti di affettività con i parenti in visita.

Progetto “Centro social e di accesso ad internet quale strumento di moderna socializzazione e di abbattimento di ogni forma di discriminazione e di isolamento”

Realizzato anche grazie ad un cofinanziamento erogato nell'ambito del Bando Welfare 2022 della Fondazione Friuli. Si tratta di un'iniziativa tesa a fornire agli ospiti gli strumenti tecnologici e le skill minime necessarie per approcciarsi al mondo dei social e del web. E' stata a tal fine allestita un'apposita postazione internet dotata di attrezzature informatiche quali un pc portatile, uno schermo da 32”, una webcam e una cassa amplificata e sono stati organizzati dei mini corsi tenuti da un professionista esperto informatico destinati al personale dedicato al progetto e ad alcuni ospiti.

Altri servizi

L'Azienda dispone di altri servizi collaterali inclusi nella retta di cui possono beneficiare gli ospiti della residenza protetta (supporto per la corrispondenza personale, servizio di videochiamata in favore degli ospiti della casa di riposo e delle rispettive famiglie, connessione wi-fi con apposita password, trasporto per visite specialistiche presso strutture sanitarie ed ospedaliere, ecc.)

Gli aspetti di dettaglio inerenti i limiti e le modalità di erogazione dei servizi sono contenute anche nel “Regolamento interno per l'accogliimento e la permanenza degli ospiti dell'A.S.P.”.

3. La garanzia della qualità

3.1. Adozione standard

L'Ente provvede a garantire alla propria utenza tutti gli standard strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalle disposizioni normative regionali in vigore, che prevedono un minutaggio minimo di assistenza diversificata in funzione del nucleo di appartenenza degli ospiti.

L'attuale standard di assistenza che l'Azienda si impegna a garantire agli ospiti è superiore a quello stabilito dalle disposizioni normative regionali in vigore di seguito sintetizzato, nel quale rientrano sia le prestazioni degli operatori con funzioni assistenziali, sia quelle degli operatori con funzioni sanitarie, ovvero:

- 1 operatore ogni 2,5 posti letto (100 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N3;
- 1 operatore ogni 3,6 posti letto (70 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N2;
- 1 operatore ogni 12 posti letto (21 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N1;

- 1 infermiere ogni 15 posti letto (17 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N3;
- 1 infermiere ogni 60 posti letto (4,2 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N2;
- Assistenza infermieristica al bisogno nei nuclei N1;

- 1 fisioterapista ogni 50 posti letto (ossia 5 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N3 e N2. Assistenza fisioterapica al bisogno nei nuclei N1.

Ogni singolo ospite viene, di fatto, a ricevere globalmente uno standard giornaliero di assistenza superiore al minimo tendenziale previsto per le “residenze protette”.

3.2. Valutazione della qualità dei servizi

Al fine di verificare la qualità dei servizi assistenziali e sanitari della “residenza protetta”, nonché di quelli prettamente alberghieri, l’Azienda attiva le procedure e le metodologie più idonee e consone per misurare la qualità del servizio offerto agli utenti, sia in termini di soddisfazione e gradimento dell’utenza, sia in termini di efficacia ed efficienza in rapporto a specifici obiettivi predefiniti, anche intervistando gli utenti.

3.3. Rapporti con il bacino di utenza

Gli addetti erogatori dei vari servizi istituzionali sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e dell’adempimento degli obblighi.

Gli stessi sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale previa esibizione obbligatoria della propria tessera identificativa, sia nelle comunicazioni telefoniche.

L’Azienda provvederà ad informare gli utenti sulle decisioni che li riguardano, sulle relative motivazioni, sulle possibilità di reclamo e sugli strumenti di ricorso avverso ad esse.

3.4. Rapporti con il volontariato

L’Azienda intrattiene con i singoli volontari e le associazioni rapporti di collaborazione per lo svolgimento di attività integrative e complementari a quelle già assicurate dai servizi interni.

I volontari devono astenersi da ogni azione che possa recare pregiudizio all’organizzazione e causare danni agli ospiti.

3.5. Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi istituzionali, l’Azienda provvede a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti dagli utenti, fornendo gli opportuni chiarimenti e delucidazioni su di essi.

Inoltre saranno adottati, ove possibile, formulari uniformati provvedendo alla semplificazione e all’informatizzazione dei sistemi di gestione degli ingressi e delle forme di pagamento delle prestazioni.

3.6. Privacy

Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - General Data Protection Regulation) in materia di trattamento dei dati personali e dei cosiddetti dati "sensibili", gli stessi saranno gestiti dall'A.S.P. in base a quanto previsto dalla normativa vigente.

All'ospite è garantita la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le sue condizioni di salute che saranno fornite solo a lui direttamente ed in caso di consenso ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

4. La partecipazione e la soddisfazione del cliente

4.1. Gli ospiti

Chi accede e fruisce direttamente dei servizi è il principale destinatario della mission aziendale, che fonda i suoi presupposti sulla centralità della persona, che non rimane mera fruitrice dei servizi, ma viene stimolata alla collaborazione attraverso la partecipazione attiva e condivisa.

In tal modo assume compiti, ruoli e responsabilità sia nei confronti degli altri che dell'Azienda.

La partecipazione alle scelte aziendali e ai progetti consente all'anziano di ridiventare protagonista della sua vita; il concetto innovativo è che non si decide per la persona ma con la persona.

4.2. Ruolo dei famigliari e Assemblea degli utenti

L'A.S.P. riconosce la piena titolarità della famiglia per il soddisfacimento dei bisogni affettivi degli anziani e accoglie alcune proposte di collaborazione, in risposta a bisogni specifici del proprio congiunto.

Al fine di garantire agli ospiti e ai loro congiunti la partecipazione alla gestione dell'Azienda, è possibile la convocazione dell'Assemblea degli utenti.

L'assemblea verrà convocata su iniziativa dell'A.S.P. o qualora ne facciano richiesta formale gli ospiti, i loro familiari o i soggetti che ne curano gli interessi e la data della stessa verrà resa nota mediante affissione di apposito avviso all'Albo dell'A.S.P.

5. La giornata tipo dell'Ospite

Le prestazioni erogate quotidianamente all'ospite possono essere così sintetizzate:

Mattino	Pomeriggio	Notte
Igiene e vestizione dell'ospite	Alzata pomeridiana	Sorveglianza
Colazione	Merenda e idratazione	Controllo dell'incontinenza
Somministrazione terapie	Bagni programmati	Posizionamento programmato
Bagni programmati	Controllo incontinenza	Somministrazione terapie
Controllo dell'incontinenza	Aiuto nella deambulazione	Idratazione
Aiuto nella deambulazione	Cena	
Pranzo	Somministrazione terapie	
Somministrazione terapie	Messa a letto	
Messa a letto per il riposo		

La giornata tipo non è scandita solo dai tempi dei bisogni considerati fondamentali, ma va oltre in quanto arricchita di appuntamenti stimolanti e programmi che interessano la sfera psico-sociale che possono essere così sintetizzati:

- partecipazione a gruppi di attività animative/educative;
- partecipazione a gruppi di stimolazione cognitiva;
- svolgimento di attività riabilitativa e recupero funzionale;
- cura dell'aspetto estetico.

L'erogazione delle prestazioni strutturate attraverso i piani di lavoro tendono ad essere rispettosi dei tempi dell'anziano, per cui sono previsti programmi individuali diversificati in base ai profili presenti nei nuclei degli ospiti accolti presso la residenza.

ORARI DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE:

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00

Il sabato dalle 08:30 alle 13:00

ORARI DEL SERVIZIO FISIOTERAPICO

Dal lunedì al venerdì: dalle 08:00 alle 14:30

ORARI DEL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Ogni martedì non festivo: dalle 08:30 alle 14:00

6. Regole di vita comunitaria

Ogni Ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.

Gli Ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà, osservando gli orari stabiliti, le regole d'igiene e in ogni circostanza, le regole di buona educazione.

Gli stessi dovranno, inoltre, far buon uso di tutto ciò che l'A.S.P. mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni.

La Direzione dell'A.S.P. potrà richiamare l'Ospite al rispetto delle suddette norme, prima verbalmente, poi per iscritto.

Qualora la condotta dell'Ospite richiamato non si uniformi alle regole della convivenza l'A.S.P. adotterà, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito fino all'allontanamento dello stesso.

7. Regole per l'accesso di animali domestici

L'accesso degli animali di affezione agli ambienti dell'A.S.P. devono essere preventivamente autorizzati dal R.G.A. il quale, verificate le condizioni cliniche e prognostiche dell'ospite e degli eventuali compagni di stanza, la conformità di tutti i requisiti richiesti ed acquisita la richiesta nonché l'autocertificazione del proprietario/conducente dell'animale, redatta su uno specifico modulo, accoglie o rigetta la richiesta compilando l'apposita sezione del medesimo modulo. Copia di tale istanza viene conservata nella documentazione dell'ospite per tutta la durata del ricovero e cesserà di

valere qualora si modificano le condizioni necessarie per l'ammissione dell'animale domestico.

Il modulo per presentare richiesta di accesso di un animale domestico è disponibile nella sezione "Modulistica" del sito dell'A.S.P. www.asparditodesio.it o in alternativa potrà essere richiesto presso l'ufficio del R.G.A.

I requisiti per poter permettere la visita dell'animale domestico (cane, gatto, coniglio), sono i seguenti:

- il cane deve essere iscritto all'anagrafe canina regionale, deve essere condotto al guinzaglio durante l'intera visita all'ospite e il conduttore deve avere la museruola al seguito; gatti e conigli devono essere invece alloggiati nell'apposito trasportino,
- il cane /animale deve essere affidato a persone maggiorenni che devono provvedere a pulire e spazzolare l'animale prima della visita, portare con sé un prodotto per l'igiene delle mani, osservare la massima cura affinché l'animale non sporchi o crei disturbo o danno all'interno dell'A.S.P. ed eventualmente provvedere a raccogliergli le deiezioni e avere comunque con sé l'idonea attrezzatura,
- l'animale deve essere in buona salute e deve essere stato sottoposto a periodico controllo veterinario nei dodici mesi precedenti.

In caso di impossibilità ad acconsentire all'accesso dell'animale domestico all'interno del nucleo di degenza a causa, ad esempio, della taglia del medesimo verrà consentito, se possibile, l'incontro con l'ospite presso altro locale individuato dall'A.S.P.

E' consentito l'accesso dei cani guida in accompagnamento ai non vedenti o ipovedenti, dei cani che assistono persone con disabilità fisiche, cognitive o mentali ai sensi della normativa vigente.

Il proprietario dell'animale è in ogni caso responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale all'interno dell'A.S.P.

SEZIONE III

Le modalità di accoglienza e le rette di degenza

1. Richiesta di accoglimento

L'ammissione degli Ospiti ha luogo a seguito di richiesta di accoglimento presentata, brevi manu o via mail, all'ufficio segreteria dell'A.S.P. dai diretti interessati, dalle persone che ne curano gli interessi (parenti, tutori, amministratori di sostegno, ecc.), ovvero dal soggetto preposto del Comune di riferimento ai sensi della Legge 328/00 e ss.mm.ii. La richiesta deve essere effettuata mediante la compilazione e la sottoscrizione dei moduli forniti dall'Azienda, disponibili anche nel sito istituzionale www.asparditodesio.it nella sezione "modulistica", nonché mediante la presentazione dei certificati e documenti richiesti.

Nel caso di domanda sottoscritta dal diretto interessato o da soggetto non idoneo a rivestire il ruolo di garante, viene richiesta la sottoscrizione di una dichiarazione di impegno al pagamento delle rette da parte di almeno un'altra persona. Eventuali deroghe alla presente disposizione verranno di volta in volta vagliate ed eventualmente autorizzate dall'A.S.P.

Il soggetto o i soggetti che sottoscrive/ono l'impegnativa di pagamento della retta di accoglimento si obbliga/no a corrispondere la stessa per tutto il periodo di permanenza e fino al saldo totale delle somme dovute all'A.S.P., prestando garanzia con i propri beni mobili e immobili e con i propri redditi e rendite di qualsiasi natura. E'/Sono la/e persona/e con cui l'Azienda intratterrà in via esclusiva ogni tipo di rapporto che riguarda l'ospite stesso (amministrativo, sanitario, socio-assistenziale, ecc.).

Entro il giorno dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette (diretto interessato e/o altro soggetto) firmerà il contratto di accoglienza che disciplina il rapporto giuridico con l'Azienda.

Oltre all'eventuale dichiarazione di impegno al pagamento delle rette, alla richiesta di accoglimento devono essere allegati i seguenti documenti:

- a) Certificazione medica redatta sul modulo in uso presso l'Azienda Sanitaria dell'A.S.P., compilata e firmata dal medico curante o da un medico ospedaliero qualora l'interessato si trovi ricoverato. Ai fini della presentazione alla struttura la certificazione medica ha una validità di tre mesi dalla data di rilascio;
- b) informativa sul trattamento dei dati personali su modulo predisposto dall'A.S.P. firmata per presa visione;
- c) verbale rilasciato dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) completo di scheda Val.graf (NB. in base alla prassi in uso presso il distretto sanitario di appartenenza dell'aspirante ospite questo documento potrebbe dover essere richiesto dall'A.S.P. successivamente alla ricezione della domanda di accoglimento). Ai fini della presentazione alla struttura il verbale dell'UVD ha una validità di sei mesi dalla data di rilascio, fatta eccezione per gli ospiti già accolti in altre residenze che richiedono il trasferimento presso l'A.S.P.;
- d) modulistica per la fruizione del contributo regionale ex L.R. 10/97 in caso di richiesta per persona non autosufficiente;

- e) copia documento di identità e carta regionale dei servizi del richiedente e dell'aspirante ospite se diverso dal richiedente;
- f) decreto di nomina, giuramento e copia documento di identità del tutore/amministratore di sostegno se presente.

2. La lista di attesa

Ciascuna richiesta di accoglimento sarà protocollata ed inserita nella lista d'attesa secondo il seguente ordine di priorità e in subordine in base al criterio cronologico:

1. I residenti nel Comune di Palmanova

2. I residenti nei seguenti Comuni:

Bagnaria Arsa	Bicinicco	Chiopris Viscone
Gonars	Santa Maria la Longa	Trivignano Udinese
	Visco	

3. I residenti nei seguenti Comuni:

Aiello del Friuli	Aquileia	Campolongo Tapogliano
Carlino	Cervignano del Friuli	Fiumicello Villa Vicentina
Latisana	Lignano Sabbiadoro	Marano Lagunare
Muzzana del Turgnano	Palazzolo dello Stella	Pocenia
Porpetto	Precenicco	Rivignano Teor
Ronchis	Ruda	San Giorgio di Nogaro
San Vito al Torre	Terzo d'Aquileia	Torviscosa

4. I residenti nei restanti Comuni della regione Friuli Venezia Giulia.

5. I residenti in altre regioni.

L'Amministrazione provvederà a comunicare telefonicamente o via mail la disposta ammissione e la data fissata per l'accoglimento, dalla quale, in caso di accettazione del posto con ingresso in data successiva rispetto a quella prevista per motivi non imputabili all'A.S.P., decorrerà inderogabilmente la quota di prenotazione del posto letto annualmente determinata dal Consiglio di Amministrazione. Tale quota verrà addebitata con la prima fatturazione disponibile.

La non accettazione del posto comporta la cancellazione della domanda dalla lista d'attesa. Sarà, invece, cura degli interessati comunicare tempestivamente all'A.S.P. l'eventuale richiesta di cancellazione della domanda dalla lista dovuta a qualsiasi motivo (decesso, accoglimento presso altra struttura, ecc.).

In caso di avvenuta accettazione del posto, qualora entro cinque giorni dalla data prevista per l'ingresso la persona da accogliere non si presenti senza giustificato motivo, la domanda di ammissione sarà dichiarata decaduta, fatto sempre salvo l'addebito della quota di prenotazione succitata.

3. Composizione della retta di degenza

La retta per l'accoglimento degli ospiti nella residenza protetta rappresenta il costo effettivo medio giornaliero di un Ospite e, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, include in modo onnicomprensivo i seguenti oneri:

- assistenza infermieristica;
- riabilitazione e terapia fisica;
- assistenza medica;
- farmaci compresi nella fascia A;
- farmaci compresi nella fascia C previsti dal DGR FVG 199/2006;
- assistenza diretta, igiene e cura della persona;
- interventi educativo- animativi;
- parrucchiere (una prestazione mensile) e barbiere;
- momenti socializzanti (feste, gite, attività ricreative);
- lavanderia e guardaroba;
- vitto e alloggio;
- servizi di pulizie;
- servizi di trasporto per visite e prestazioni sanitarie prescritte dal M.M.G. da effettuarsi presso le strutture ospedaliere e sanitarie dislocate nel territorio dell'Azienda sanitaria di appartenenza dell'A.S.P.;
- altri servizi necessari per il funzionamento della struttura (amministrazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, ecc.).

La retta giornaliera, diversificata in relazione al profilo di bisogno dell'Ospite (A – B – B comp. - C – E) determinato dall'U.V.D., viene stabilita annualmente con deliberazione del Consiglio di amministrazione.

Fatte salve eventuali diverse disposizioni regionali, le rette fissate dal Consiglio di Amministrazione, in vigore dal 1° gennaio di ogni anno, possono essere modificate nel corso dell'anno solare solo in riduzione, a seguito di agevolazioni o contribuzioni destinate a contenere i costi di gestione e, comunque, previa autorizzazione della Direzione Centrale salute e protezione sociale della Regione Friuli Venezia Giulia.

Gli importi delle rette, che vengono definiti ogni anno, sono analiticamente indicati in un apposito allegato che verrà consegnato congiuntamente alla presente Carta dei Servizi.

Nel Regolamento interno per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti vengono più dettagliatamente definiti gli aspetti relativi all'applicazione delle rette e degli altri eventuali aspetti economici (cauzione, prenotazione posto letto, ecc.)

SEZIONE IV

Altre Informazioni utili

1. Visite agli Ospiti

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 19:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli utenti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione e al funzionamento dell'A.S.P. In nessun caso devono appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà dell'Azienda, qualora non esplicitamente autorizzati. Devono mantenere rapporti di reciproco rispetto con il personale, ricordando che eventuali reclami inerenti al servizio dovranno seguire la procedura indicata all'articolo successivo.

Al fine di garantire il benessere degli ospiti ed evitare situazioni di sovraffollamento all'interno delle stanze di degenza, all'interno stesse è prevista la contemporanea presenza di massimo 2 visitatori per ogni ospite. In ogni caso, qualora più ospiti dimoranti nella medesima stanza dovessero ricevere contemporaneamente visite di uno o più visitatori, il personale potrà chiedere agli stessi di entrare a turno.

2. Reclami e osservazioni

Al fine di garantire una funzione di tutela nei confronti dell'ospite, l'A.S.P. offre la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti ed apprezzamenti o reclami su eventuali disservizi rilevati, anche mediante l'utilizzo dell'apposito modulo, contribuendo così al monitoraggio dei problemi esistenti e alla progettazione di azioni migliorative delle prestazioni erogate. Gli utenti per ogni reclamo e/o osservazioni possono:

- rivolgersi presso l'ufficio del Responsabile del Governo Assistenziale (R.G.A.) dal lunedì al venerdì esclusi i festivi dalle ore 10:30 alle ore 12:00,
- scrivere una mail all'indirizzo rga@aspartitodesio.it.
- imbucare il modulo suddetto nella cassetta delle comunicazioni presente fuori dalla porta dell'ufficio del R.G.A.

Il modulo per presentare reclamo, segnalazione, suggerimento o elogio è presente nella sezione "Qualità" del sito dell'A.S.P. www.aspartitodesio.it o in alternativa potrà essere richiesto presso l'ufficio del R.G.A.

3. Sito web istituzionale

L'Azienda è dotata di un proprio sito internet raggiungibile all'indirizzo: www.aspartitodesio.it.

Nel sito sono, tra l'altro, presenti le seguenti sezioni:

- **AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE:** Il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ha riordinato gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Questa pagina accoglie le informazioni di cui è prevista la pubblicazione, nello schema indicato dal decreto e comune a tutte le pubbliche amministrazioni.
- **ALBO PRETORIO:** Da gennaio 2011 per disposizione di legge la pubblicazione degli atti nell'Albo Pretorio on-line sostituisce ad ogni effetto giuridico la tradizionale pubblicazione "cartacea" che perde di valore legale.

4. Orari di apertura dell'ufficio segreteria

L'orario dell'ufficio segreteria che si occupa, tra l'altro, degli aspetti amministrativi dell'accoglienza degli ospiti e delle relazioni con il pubblico è il seguente:

GIORNI DI APERTURA	ORARI DI APERTURA	
Lunedì	Dalle ore 08.30 alle ore 15.00	
Martedì	Dalle ore 08.30 alle ore 15.00	
Mercoledì	Dalle ore 08.30 alle ore 13.00	Dalle ore 14.00 alle ore 16.00
Giovedì	Dalle ore 08.30 alle ore 15.00	
Venerdì	Dalle ore 08.30 alle ore 14.00	

Eventuali variazioni provvisorie o definitive dell'orario verranno pubblicate nel sito internet dell'A.S.P.

L'orario di apertura del servizio di deposito denaro ospiti potrà essere garantito esclusivamente durante il seguente orario: dal Lunedì al Venerdì esclusi i festivi dalle ore 08.30 alle ore 11.30.

5. Recapiti di riferimento

Ufficio Segreteria

Tel. 0432 929372 /928238 (interno 1)

Mail: segreteria@aspartitodesio.it

Direttore Generale

Tel. 0432 924685

Mail: direttore@aspartitodesio.it

Direttore Sanitario

Tel. 0432 924687

Mail: direttore sanitario@aspartitodesio.it

Responsabile del Governo Assistenziale (R.G.A.)

Tel. 0432 924687

Mail: rga@aspartitodesio.it

Infermeria

Tel. 0432 924689

Mail: infermieri@aspartitodesio.it

Centralino

Tel. 0432 929372 /928238

Mail: info@aspartitodesio.it Pec: direzione@pec.aspartitodesio.it